

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bangsa Indonesia menyadari arti penting kesehatan sebagai modal dasar (*aset*) dalam melakukan segala sesuatu. Kesehatan salah satu unsur kesejahteraan manusia perlu diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagai mana dimaksud dalam UUD 1945. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang memadai adalah kebutuhan dasar masyarakat selain dari pangan, sandang, pendidikan dan perumahan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang peduli dan memiliki perhatian terhadap kebutuhan, harapan serta nilai-nilai masyarakat sebagai pelanggan. Masyarakat memiliki harapan agar memperoleh pelayanan kesehatan dari pemerintah yang dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, aman, bermutu, merata dan tidak diskriminatif sehingga hak-hak pasien sebagai penerima layanan kesehatan dapat dilindungi.

Pelayanan kesehatan yang bermutu masih menjadi impian masyarakat. Untuk itu, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menekankan terhadap pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas.

Puskesmas merupakan singkatan dari Pusat Kesehatan Masyarakat yang berperan organisasi fungsional untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran aktif masyarakat dan menggunakan teknologi tepat guna.

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan menitik beratkan pada pelayanan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan optimal. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan masyarakat terutama pelayanan kesehatan yang murah dan berkualitas. Pelayanan kesehatan yang disebutkan merupakan kegiatan dengan melakukan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Upaya promotif dalam pelayanan kesehatan dimaksudkan sebagai upaya peningkatan kualitas kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan. Upaya preventif merupakan upaya pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit. Upaya kuratif merupakan upaya penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin. Sedangkan upaya rehabilitatif merupakan upaya pemulihan kesehatan seperti semula, pengembalian bekas penderita kedalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas harus berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan

pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot merupakan salah satu unit pelaksana kesehatan yang berada di Kecamatan-Kecamatan Kabupaten Bandung Jawa Barat. Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot adalah dua puskesmas yang berada pada posisi yang strategis, mudah diakses dan terjangkau.

Puskesmas Baleendah adalah fasilitas pelayanan kesehatan Pemerintah Daerah yang diberikan pada warga Kecamatan Baleendah, sedangkan Puskesmas Dayeuhkolot adalah fasilitas kesehatan yang diberikan pada warga Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung.

Seiring dengan semangat otonomi daerah, maka tiap Puskesmas tersebut dituntut untuk mandiri dalam kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan menuju pada pelayanan prima (*service excellent*).

Sebagai Puskesmas induk yang berada di Kecamatan Baleendah dan Kecamatan Dayeuhkolot, kedua Puskesmas tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan prima (*service excellent*) terhadap warga masyarakat di dua kecamatan tersebut, mengingat kondisi warga masyarakat Kecamatan Baleendah dan Kecamatan Dayeuhkolot merupakan wilayah dengan jumlah padat

penduduk dan sama-sama wilayah yang terkena dampak banjir Citarum setiap tahun nya, maka dari itu pelayanan kesehatan sangat jelas dibutuhkan oleh warga masyarakat Kecamatan Baleendah dan Kecamatan Dayeuhkolot, khususnya mengenai pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas.

Salah satu yang menjadi perhatian adalah mengenai kualitas pelayanan rawat jalan khususnya pada poli umum. Setiap warga masyarakat pasti akan mengharapkan kualitas pelayanan rawat jalan yang nyaman, namun dalam prakteknya pasti terdapat perbedaan dan perbandingan antara kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot.

Berdasarkan hasil penjajagan yang peneliti lakukan, Peneliti mendapatkan kenyataan bahwa pada Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot diduga terdapat perbedaan kualitas pelayanan rawat jalan poli umum yang diberikan. Hal ini dapat terlihat dari indikator kualitas pelayanan sebagai berikut.

1. Bukti Langsung (Tangibles), yaitu luas ruangan tunggu poli umum, hal ini dapat terlihat dimana ada perbedaan luas ruangan tunggu poli umum antara Puskesmas Baleendah dengan Puskesmas Dayeuhkolot. Contohnya dimana ruang tunggu yang berada di Puskesmas Baleendah lebih sempit dibandingkan ruang tunggu poli umum Puskesmas Dayeuhkolot. Pada Puskesmas Baleendah beberapa pasien yang ingin mendapatkan pelayanan di poli umum, harus menunggu sambil berdiri dan duduk di anak tangga, dikarenakan minimnya kursi diruang tunggu pasien, akibat dari luas ruangan yang tidak begitu luas..

2. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kecepatan kerja, hal ini dapat terlihat bahwa adanya perbedaan dalam melayani pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot dimana Puskesmas Dayeuhkolot dalam hal kecepatan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan rawat jalan poli umum lebih lambat dibandingkan dengan Puskesmas Baleendah seperti pada saat pembuatan surat rujukan pasien dari puskesmas ke rumah sakit, dimana seharusnya surat rujukan dapat dibuat dalam waktu 5-20 menit, namun pada kenyataannya pasien dibuat lama menunggu hampir 2 jam untuk mendapatkan surat rujukan.

Munculnya fenomena tersebut mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam usulan penelitian skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas Kabupaten Bandung (Studi Komparatif Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan poli umum Puskesmas Baleendah?
2. Bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan poli umum Puskesmas Dayeuhkolot?
3. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan rawat jalan poli umum antara Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka memperoleh data yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan yang ada di Puskesmas Baleendah.
2. Menganalisis bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan yang ada di Puskesmas Dayeuhkolot.
3. Menemukan adanya perbandingan antara kualitas pelayanan rawat jalan yang ada di Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual, dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan, kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik umumnya, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot.

## 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi masalah yang menyangkut Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot.